



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA
AVENIDA JUSCELINO KUBITSCHEK 543 - Bairro SÃO PEDRO - CEP 69306685 - Boa Vista - RR

RELATÓRIO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JUSTIÇA ELEITORAL DE RORAIMA/PEJE-RR/2016-2021

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

4.º TRIMESTRE DE 2021

INDICADOR DE APOIO N.º 01

— “Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria” —

Fórmula: $(TCRR / (TCR + TRP)) \times 100$

Total de Contatos que Receberam Resposta (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos (TCR), acrescidos do Total de Respostas Pendentes (TRP), multiplicado por cem.

Medição: $(80 / (80 + 0)) \times 100 = 100$

CONCLUSÃO: o índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria foi de 100%, **sendo atingida a meta, no 4.º trimestre de 2021.**

OBSERVAÇÃO: Foram recebidos 90 contatos no período, mas excluídos 10 contatos da estatística (devido a inadmissibilidade, duplicidade etc), do que resultou o quantitativo de 80 contatos válidos, usados como “TCR” (Total de Contatos Recebidos) na medição.

INDICADOR DE APOIO N.º 02

— “Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria” —

Fórmula: $(\sum \text{dias}) / \text{NCRP}$

Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato ($\sum \text{dias}$) dividido pelo número de contatos do período analisado que foram respondidos (NCRP).

Medição: $52 / 80 = 0,65$

CONCLUSÃO: o índice do tempo médio de resposta foi de 0,65 dia útil, **sendo superada a meta** de responder aos contatos num tempo igual ou inferior a 3 dias úteis, **no 4.º trimestre de 2021.**

OBSERVAÇÃO: apenas foi utilizado o somatório de dias úteis para as respostas aos 80 contatos considerados válidos para estatística de um total de 90 contatos recebidos no período.

INDICADOR DE APOIO N.º 03

— “Índice do grau de satisfação dos usuários” —

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

Número de votos auferidos nas categorias “bom” e “ótimo” (VBO) dividido pelo número total de votos (TV), multiplicado por cem.

Medição: $(1.735 / 1.774) \times 100 = 97,8\%$

CONCLUSÃO: o índice do grau de satisfação de clientes foi de 97,8%, de modo que **não foi alcançada a meta** de atingir-se 100% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”, **no 4.º trimestre de 2021.**

OBSERVAÇÕES:

Impende salientar que todos os índices sobreditos foram mensurados com espeque no Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Roraima-PEJERR/2016-2021, instituído pela Resolução/TRE/RR n.º 276/2015, em cumprimento ao art. 2.º, § 5.º, da Portaria n.º 47/2022.

Outrossim, cumpre registrar que, na apuração do indicador de apoio n.º 3 (“Índice do grau de satisfação dos usuários”), não cabe a esta Ouvidoria coletar os dados relativos à pesquisa de satisfação dos usuários, mas tão somente recebê-los de outras unidades deste Regional e dar-lhes tratamento.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ ALBERTO DE MORAIS JUNIOR, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 10/02/2022, às 13:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0669243** e o código CRC **205DCDC5**.